



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu Melayani dan Pelayanan. Pengertian Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani hubungan orang lain. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagi usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan dalam kegiatan di masyarakat. Untuk mengetahui pengertian pelayanan, dibawah ini akan dikemukakan beberapa pendapat mengenai defenisi pelayanan.

Menurut Moenir (1991 : 27) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam dalam hal ini agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Sedangkan menurut Siagian (1998 : 17) pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dengan demikian pelayanan merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada pelanggan dengan adanya kemudahan-kemudahan agar pelanggan dapat memenuhi kebutuhannya. Menurut Mulyono dalam Nazaruddin (2010 : 23) pelayanan adalah rasa

(menyenangkan atau tidak menyenangkan) yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seorang, sekelompok atau organisasi dalam memudahkan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan atau masyarakat sehingga pelanggan atau masyarakat merasa terpuaskan atau kebutuhannya terpenuhi.

Menurut Moenir dalam Nanang Adenanto (2003 : 4) semua pihak ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sendirian atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas, atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya

diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai Moenir dalam Nanang Adenanto (2003 : 88).

Terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting yaitu:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.
Kesadaran disini sebagai acuan dari yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik tertulis maupun tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengertian struktur organisasi yang menggambarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.

4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya komunikasi dan fasilitas lainnya.

Keenam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelayanan yang baik dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan tadi jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan suatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan tersebut.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (Customer/yang dilayani) , yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. (Sutopo, dan Suryanto A, 2003 : 8).

Dimana tentang karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi seperti memberikan jasa kepada masyarakat.

2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersama dan terjadi di tempat yang sama.

Dari pembahasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa atau segala bentuk pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan atau tata cara yang ditetapkan.

2.2 Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris Public yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011 ; 5) “kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafiie, dkk (2006 ; 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapa, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Adapun menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundanga-undangan.

Pelayanan prima menurut Basuki (2003:26) adalah pelayanan yang berdasarkan prinsip bahwa semua pelanggan (masyarakat atau yang dilayani) adalah “Raja” tanpa membedakan suku, agama, ras, warna kulit, status, pangkat dan sejenisnya. Masalah utama dalam penerapan pelayanan prima lebih kepada manusianya, terutama berkaitan dengan sistem nilai dan sikap mental, setelah itu baru masalah sistem dan kompetensi.

Menurut Inu Kencana Syafii (2003:116) dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan dan secara sederhana dipahami dalam administrasi publik sebagai pelayanan yang diserahkan oleh pemerintah. (Agus Dwiyanto:2014,14).

Oleh karena itu, hakekat pelayanan publik sebagaimana keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, memiliki karakteristik antara lain :

1. Pelayanan bersifat Transparansi; terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Pelayanan itu bersifat Akuntabilitas, dimana pelayanan itu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pelayanan bersifat Kondisional; dimana harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberian dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Pelayanan bersifat Partisipatif; dimana pelayanan itu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Standar Pelayanan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman pelayanan publik terdapat 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar mengukur indeks kepuasan masyarakat yakni:

1. Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang harus diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis layanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan yaitu kejelasan berwenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan dan mendapat pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu ketergantungan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, teratur, sehingga dapat memberikan rasa kenyamanan pada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan di unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.5 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 03 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat

Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pelayanan Pemakaman Dan Pengabuan Mayat. Perda ini mengatur tentang biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pemakaman dan pengabuan mayat.

Pemungutan retribusi ini hanya bisa dilakukan pada Tempat Pemakaman Umum yang dikelola oleh pemerintah Kota Pekanbaru. Untuk Tempat Pemakaman Umum yang dikelola oleh masyarakat tidak dikenakan biaya retribusi tersebut. Maksud dan tujuan Peraturan Daerah tersebut antara lain:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pemerintah daerah bermaksud mengatur dan mengendalikan pemakaian tempat pemakaman serta pelayanan pemakaman dan atau pengabuan.
2. Pengaturan dan pengendalian tempat pemakaman serta pelayanan pemakaman dan atau pengabuan mayat bertujuan untuk menjaga ketertiban pengadaan lahan pemakaman, mengatur penataan tempat pemakaman agar tertata rapi dan indah selaras dengan Rencana Tata Ruang dan Pembangunan Kota Pekanbaru.
3. Untuk meningkatkan penerimaan daerah guna menunjang pelaksanaan pembangunan penyelenggaraan pemakaman dan pelayanan kepada masyarakat.

2.6 Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Pelayanan dalam pandangan islam terdapat didalam Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 58 sebagai berikut.

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.*

Ayat diatas menjelaskan tentang menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, seperti halnya dalam pelayanan jasa yang dilakukan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pekanbaru yang berkewajiban



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat karena Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman sudah diberikan amanah dalam hal ini adalah pelayanan pemakaman dan pengabuan mayat, maka sebagai pelayanan jasa yang baik mereka harus menyampaikan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan waktu yang telah ditetapkan, kemudian biaya yang dikeluarkan masyarakat juga harus sesuai dengan peraturan yang berlaku, melayani masyarakat dengan adil tanpa membedakan diantara mereka. Karena Allah maha melihat dan mendengar dimanapun manusia itu berada.

Selain itu pelayanan dijelaskan dalam Al-Qur'an sebagaimana Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 59 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ
نُنَزَّلْ عَنْكُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Ayat diatas menjelaskan bahwa orang-orang yang beriman harus taat kepada Allah, Rasulnya dan Ulil amri dalam arti bahwa setiap apa yang kita kerjakan harus sesuai dengan ketetapan Allah, dan hanya bekerja hanya karena Allah tanpa ada unsur lain misalnya bekerja atau melayani masyarakat bukan melayani melainkan mintak dilayani karena kebanyakan pemerintahan kita saat ini seperti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

itu. Berbuat sesuatu harus dengan ikhlas karena Allah semata, bukan karena materi, gaji ataupun pangkat. Dan bila diantara kita tidak sependapat dengan apa yang terjadi atau bertolak belakang dengan hati maka kembalikan semuanya kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasulnya (Sunnahnya) jika kita benar-benar beriman kepada Allah dan hari Akhir karena akibatnya akan lebih baik bagi kita.

2.7 Penelitian Terdahulu

Untuk menunjang analisis dan landasan teori yang ada maka diperlukan penelitian terdahulu sebagai pendukung bagi penelitian ini. Berkaitan dengan Retribusi Pelayanan yang dilakukan sebelumnya, antara lain:

1. Surya Fernando, (2014) yang melakukan penelitian dengan judul **Implementasi Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2012 Mengenai Tempat Pemakaman Umum Di Kota Pekanbaru**. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Perda nomor 03 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat belum di sosialisasikan dengan baik kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang Perda tersebut. Kemudian tempat pemakaman umum yang dikelola Pemerintah Daerah belum semuanya sesuai dengan perda tersebut. Karena ada tempat pemakaman umum yang sudah penuh namun belum seperti taman kota. Dan untuk itu perlu waktu cukup lama bagi Dinas Sosial untuk membongkar tempat pemakaman umum yang telah penuh tersebut.
2. Eran Wahyudi, (2016) yang melakukan penelitian dengan judul **Analisis Retribusi Pelayanan Pasar di Kecamatan Mandau Kabupaten**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bengkalis. Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan oleh penulis bahwa retribusi pelayanan pasar di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Adapun kendala yang dihadapi untuk mencapai tujuan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah sosialisasi yang belum berjalan optimal sehingga tidak seluruh masyarakat wajib pajak mengetahui tujuan dari pemungutan retribusi tersebut dan petugas retribusi belum tegas dalam menangani kasus pemungutan retribusi yang bermasalah ataupun pembayaran tidak tepat waktu.

3. Suhartini, (2014) yang melakukan penelitian dengan judul **Analisa Pemungutan Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi.** Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan oleh penulis bahwa pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kabupaten Kuantan Singingi dalam pelaksanaannya menjalin kerja sama dengan pihak ketiga, sarana dan prasarana belum memadai, besarnya tarif yang sudah dipungut sudah sesuai dengan PERDA Nomor 6 tahun 2012. Target dan realisasi dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2012 tidak pernah tercapai, diakibatkan oleh sistem manajemen pengelolaan yang kurang baik, sistem pengawasan yang dilakukan juga belum maksimal.

2.8 Defenisi Konsep

Untuk menghindari kesalahan pemahaman penafsiran dalam penelitian ini, maka sebelumnya penulis akan mengoperasionalkan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini dan untuk mempermudah penelitian, maka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimasukkan beberapa batasan untuk berpedoman kepada teori yang dikemukakan pada landasan teori. Definisi konsep merupakan batasan dalam penelitian yang merupakan pokok batasan pada bagian berikutnya, dimaksudkan agar memberikan arah dalam penulisan pada bagian berikutnya, yaitu dengan mendefinisikan sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat adalah Pemberian pelayanan penguburan/pemakaman, pembakaran/pengabuan mayat dan sewa tempat pemakaman atau pembakaran/pengabuan mayat yang dimiliki atau dikelola Pemerintah Daerah baik pemakaman muslim maupun non-muslim.
3. Pemakaman dan pengabuan mayat adalah penguburan/pemakaman termasuk penggalian dan pengurukan, pembakaran/pengabuan jenazah /mayat yang dimiliki atau dikelola oleh pemerintah Kota Pekanbaru.

2.9 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah penjabaran masing-masing variabel terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Untuk menghindari salah pengertian dalam interpretasi variabel yang mengakibatkan menyimpang dari tujuan

penelitian, maka variabel dalam penelitian ini didefinisikan dengan jelas penggunaannya secara rinci serta diberikan beberapa indikator pengukuran.

Indikator pelaksanaan Retribusi pelayanan pemakaman dan pengabuan mayat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003.

Tabel 2.1

Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Standar Pelayanan Publik	1. Prosedur Pelayanan	1. Tahapan Pelayanan 2. Persyaratan Administrasi Pelayanan 3. Kesederhanaan Alur Pelayanan
	2. Biaya dan Waktu	1. Biaya sesuai dengan ketentuan 2. Tidak memerlukan waktu lama
	3. Sarana dan Prasarana	1. Ketersediaan Sarana dan Prasarana 2. Kondisi Sarana dan Prasarana
	4. SDM Pelayanan	1. Kemampuan Pegawai/Petugas 2. Tanggung Jawab terhadap Pekerjaan

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003

2.10 Variabel Penelitian

Variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2012 : 38).

Adapun variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Standar Pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

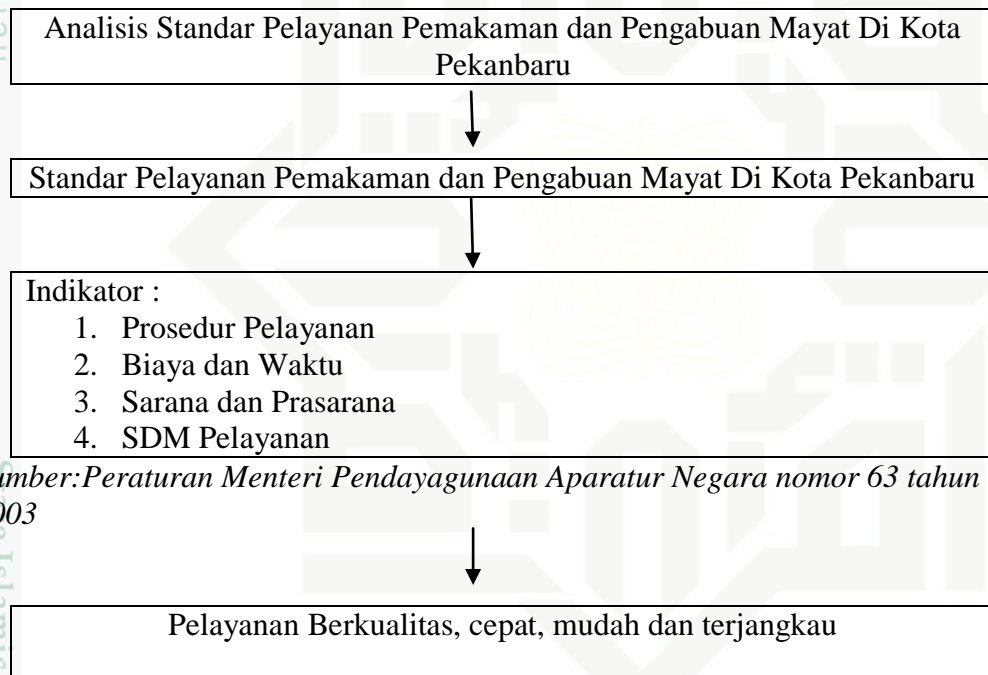
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.11 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir yang akan penulis lakukan dalam proses penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pekanbaru sudah bagus atau belum.

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir



Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003